

Juego de Roles Telefónico (Inapropiado)

- MC:** (*Mascando chicle*) ¡Hola, Cindy! Sé que es la hora de la cena, pero es el único momento que he tenido en todo el día para devolverle el llamado. Sé que le dije que la volvería a llamar hace un par de días pero, dios mío, no creería lo ocupada y complicada que he estado.
- Mi esposo acaba de perder el trabajo y ha estado todo el día aquí plantado pretendiendo que lo atienda cada vez que me llama. Me siento una esclava estos días. ¿Sabe a lo que me refiero? ¡Me dice haz esto, haz aquello!
- Y mi bebé de 2 años me está volviendo loca. Tiene berrinches todo el día. Creo que no puedo satisfacer a nadie. Ojalá mi esposo se llevara a mi hijo al parque y me diera un momento de tranquilidad para poder cumplir con mi trabajo. Ahora que él está desempleado, yo necesito trabajar.
- Tengo por lo menos cinco llamadas más que hacer hoy por la noche. Bueno, a ver... ¿cuál era su problema?
- Madre:** Tengo los pezones doloridos, y están sangrando. Me duele cuando trato de amamantar.
- MC:** Bien, si colocara al bebé en la posición correcta sus pezones no le dolerían. Veamos, ¿cómo está posicionando al bebé?
- Madre:** Pongo a mi beba de frente (con su pancita contra la mía) y espero a que abra la boca bien grande antes de ponerla al pecho, como usted me dijo.
- MC:** Si es eso lo que está haciendo, no tendría los pezones doloridos. No creo que yo la pueda ayudar. Debe comunicarse con la especialista en lactancia. Su número de teléfono es 555-1212.

Juego de Roles Telefónico (Apropiado)

- MC:** Hola, Cindy. Soy Laura, la madre consejera de WIC. Sé que es casi la hora de la cena. ¿Es un buen momento para hablar o prefiere que la vuelva a llamar en otro momento?
- Madre:** No, éste es un buen momento para hablar; la beba está durmiendo y mi madre traerá la cena en un rato.
- MC:** Me alegra que podamos conversar ahora. Veamos, cuando hablamos ayer usted me dijo que sus pezones estaban doloridos. ¿Cómo se siente hoy?
- Madre:** Mis pezones aún están doloridos y me duele cuando pongo a mi beba al pecho.
- MC:** ¿Me puede decir algo más sobre sus pezones y el dolor que siente?
- Madre:** Bueno, estoy un poco mejor, pero mis pezones siguen rojos y doloridos, y me duele cuando la beba se prende. Estoy haciendo todo lo que hablamos. La estoy poniendo de frente (con su pancita contra la mía) y espero hasta que abra bien la boca antes de ponerla al pecho. Simplemente parece que no quiere quedarse prendida. No estoy segura de que la lactancia está funcionando en mi caso.
- MC:** Entonces, ¿usted no está segura de que la lactancia esté funcionando?
- Madre:** Así es; no pensé que iba a ser tan difícil al principio, pero de verdad quiero amamantar a mi hija. Quiero que esto funcione.
- MC:** Se la oye muy frustrada. La lactancia no es siempre fácil al principio. Veo que está trabajando mucho para hacer que esto resulte. Como sus pezones todavía están doloridos y ella parece tener problemas para quedarse prendida al pecho, creo que sería bueno que usted viera a la especialista en lactancia. ¿Quiere que la llame y le diga que se comuniquen con usted?
- Madre:** Sí, si usted cree que ella me va a poder ayudar. No quiero darle fórmula a Lindy. Sé que la lactancia es mejor para ella.
- MC:** Es evidente que quiere hacer lo mejor para su hija. La felicito por seguir amamantándola aunque no le haya resultado sencillo. Llamaré a la especialista en lactancia ahora mismo.
- ¿Cree que estará bien hasta que mañana ella la pueda ver?
- Madre:** Sí, Lindy puede tomar el pecho y está aumentando de peso. Es sólo que, bueno, quisiera que fuera más sencillo y no doliera.
- MC:** Sí, puedo entender cómo se siente. Déjeme darle el número de teléfono de la especialista en lactancia en caso de que ella tenga problemas para comunicarse con usted. ¿Tiene lápiz y papel?
- Madre:** Sí, estoy lista.
- MC:** Su teléfono es 555-1212. ¿Hay algo más que pueda hacer para ayudarla?
- Madre:** No, creo que voy a estar bien hasta mañana.
- MC:** Si necesita algo, por favor no dude en llamarme al 555-1313. ¿Le molesta si la llamo para ver cómo va todo en los próximos días?
- Madre:** No, me gustaría que me llame. Espero tener buenas noticias para usted.
- MC:** Sí, la especialista en lactancia puede ser de mucha utilidad. La llamaré pronto. Adiós.
- Madre:** Adiós. Gracias por su ayuda.
- MC:** De nada.